

FAQ – Assurance Insolvabilité Agence de voyage

Contexte

[La loi du 21 novembre 2017](#) relative à la vente de voyages à forfait protège le voyageur si le voyage à forfait ne peut avoir lieu en raison de l'insolvabilité financière des agences de voyage et en premier lieu des organisateurs.

Cette loi oblige l'organisation de voyage à être assuré contre le risque d'insolvabilité.

MS Amlin Insurance SE est l'un des prestataires en Belgique de cette assurance Insolvabilité Agence de Voyage.

La liste des professionnels du voyage assurés par MS Amlin est disponible sur le site Internet de MS Amlin: [réseau des agences de voyages](#).

Au travers de ce document, nous souhaitons répondre aux questions les plus fréquemment posées en cas de réclamation éventuelle.

Vous ne trouvez pas de réponse immédiate à votre question? Vous pouvez directement contacter le gestionnaire de sinistres désigné par nous.

Contexte

Définitions les plus importantes

Qu'est-ce qui est éligible au remboursement en cas d'insolvabilité d'une agence de voyage?

Qui dois-je contacter en cas d'insolvabilité d'une agence de voyage

Est-ce que je perds mon voucher coronavirus si je réserve et annule de nouveau un voyage ? Que se passe-t-il si mes vouchers coronavirus ont déjà été échangés contre un nouveau contrat de voyage?

Comment signaler mon dossier au gestionnaire de sinistres de MS Amlin?

Que se passe-t-il si je suis infecté par le coronavirus et que je dois annuler mon voyage? Est-ce couvert par l'assurance annulation?

Définitions les plus importantes

Qu'est-ce qu'on entend par:

- ❖ [Vouchers coronavirus](#)
- ❖ [Détailant](#)
- ❖ [Service voyage singulier](#)
- ❖ [Organisateur](#)
- ❖ [Voyage à forfait](#)
- ❖ [Gestionnaires de sinistre](#)
- ❖ [Bon de voyage](#)
- ❖ [Loi sur les voyages à forfait](#)

Vouchers coronavirus

Le «voucher coronavirus» est un bon à valoir très spécifique créé par le gouvernement dans le but de donner du répit au secteur du voyage pendant la pandémie corona (arrêté ministériel du 19 mars 2020, ratifiée par l'arrêté royal du 18 juin 2020, ci-après l'AR).

Seuls les bons à valoir émis dans la période du 19 mars 2020 au 19 juin 2020 et qui remplissent les conditions énoncées dans l'arrêté royal précité sont couverts par l'assurance Insolvabilité Agence de voyage sont éligibles en cas d'insolvabilité de l'agence de voyage pour le remboursement par l'assureur insolvabilité.

Les bons ou coupons émis par [l'organisateur](#) ou le [détailant](#) avant le 19 mars ou après le 19 juin 2020 en tant que « vouchers coronavirus », ainsi que les bons ne répondant pas aux conditions de l'AR, ne sont PAS couverts par l'assureur insolvabilité.

Quelques exemples de bons qui ne remplissent pas non plus les conditions : un bon pour un billet d'entrée à Eurodisney, un bon pour un billet d'avion pour Lisbonne, ...

Tous les bons et coupons non couverts sont soumis à la loi sur la faillite; à cet effet, le curateur de la faillite doit être contacté via [REGSOL](#), le «registre central de solvabilité» du gouvernement.

Une autre condition importante pour être couverte par l'assurance insolvabilité est que les bons ou coupons aient été émis pour les voyages à forfait et non pour la vente de services individuels. Par exemple, un séjour à l'hôtel à Eurodisney sans autre service couplé éligible n'est pas couvert et aucun «voucher coronavirus» ne peut être émis.

Les «vouchers coronavirus» sont valables indéfiniment. Après un an, cependant, le voyageur peut demander un remboursement s'il ne souhaite pas réserver un nouveau voyage avec celui-ci. Ensuite, l'agence de voyages a un délai de 6 mois pour rembourser le bon.

Pour plus d'informations sur les bons Corona, veuillez consulter [le site internet du SPF Economie](#).

Détailant

On entend par détaillant, en langage familier «l'agence de voyages», un professionnel, autre que [l'organisateur](#), qui vend ou propose à la vente des voyages à forfait par [un organisateur](#).

Service de voyage singulier

Cela comprend la vente séparée du transport de passagers, de l'hébergement, de la location de voiture et d'autres services touristiques.

Organisateur

Un organisateur, en termes familiers «tour opérateur» ou «organisateur de voyages», est un professionnel qui organise des voyages à forfait et les vend ou les propose à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ([détailant](#)).

Voyage à forfait

L'accord par lequel une personne s'engage en son nom propre ou pour le compte d'un tiers à offrir au moins deux des quatre services suivants contre paiement d'un prix total, également en cas de facturation séparée:



transport



hébergement



autres services touristiques non liés au transport ou à l'hébergement
(taxi, transport aéroport, visite guidée, visite de musée, pass métro)



Location de voitures et véhicules motorisés

Gestionnaire de sinistres

Un gestionnaire de sinistres est un gestionnaire indépendant nommé par MS Amlin suite à la déclaration d'insolvabilité d'une agence de voyage.

Bon de voyage

Tout bon, carte-cadeau émis par une agence de voyage qui ne respecte pas les conditions générales du [voucher Coronavirus](#).

Loi sur les voyages à forfait

La vente de voyages à forfait est protégée par la loi belge:

[Loi du 21 NOVEMBRE 2017 relative à la vente de voyages à forfait, à l'organisation de voyages liés et aux services de voyage.](#)

Qu'est-ce qui est éligible au remboursement en cas d'insolvabilité d'une agence de voyage ?

Seuls les contrats de voyage qui répondent à la définition des [voyages à forfait](#) sont éligibles au remboursement. Les excédents de reçus, chèques-cadeaux, bons, etc, ne sont pas éligibles à un remboursement. Seuls les vouchers Coronavirus émis conformément aux termes et conditions de l'AR sont couverts et sont éligibles au remboursement par l'assureur insolvabilité.

Les frais de l'assurance voyage que vous avez souscrite ainsi que les frais de médiation (également appelés frais de dossier) ne sont pas remboursables.

Seuls les contrats de voyage conclus, les voyages à forfait payés, sont éligibles au remboursement.

Les excédents de reçus, chèques-cadeaux et autres ne sont pas éligibles au remboursement, à l'exception des «[vouchers coronavirus](#)» émis conformément aux dispositions de l'AR.

Qui dois-je contacter en cas d'insolvabilité d'une agence de voyage ?

La personne à contacter en cas d'insolvabilité d'une agence de voyage dépend de divers facteurs, tels que la qualité de l'agence de voyage, le type de contrat de voyage, la date à laquelle le voyage commence ou devrait commencer et, s'il s'agit d'un bon (ou voucher), de la date à laquelle il a été émis.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu à qui vous pouvez adresser votre réclamation.



Assuré, envoyer la réclamation au gestionnaire de sinistres de MS Amlin.



Envoyer la réclamation à l'organisateur



Pas assuré, envoyer la réclamation au curateur

Qualité de l'agence de voyage insolvable	Type de document	Date de début du voyage – Délivrance du bon					
		Avant le 19/03/20	19/03/20-19/06/20	Après le 19/06/20 et avant la date de l'insolvabilité	Date de l'insolvabilité	Après date de l'insolvabilité	
Détaillant/intermédiaire	Bon de voyage						
	Voucher Coronavirus AR	NA		NA		NA	
	Contrat de voyage	Service de voyage singulier					x/fournisseur du service de voyage singulier (p.e. uniquement billet d'avion, uniquement location de voiture ou hôtel)
		Voyage à forfait					

Organisateur			Avant le 19/03/20	19/03/20- 19/06/20	Après le 19/06/20 et avant la date de l'insolvabilité	Date de l'insol- vabilité	Après date de l'insolva- bilité
	Bon de voyage						
	Voucher Coronavirus AR		NA		NA		NA
	Contrat de voyage	Voyage à forfait					

Est-ce que je perds mon voucher coronavirus si je réserve et annule à nouveau un voyage ? Que se passe-t-il si mes vouchers coronavirus ont déjà été échangés contre un nouveau contrat de voyage ?

Lorsque vous réservez un nouveau voyage avec votre [voucher coronavirus](#), les règles des [vouchers coronavirus](#) ne s'appliquent plus. Le voyage nouvellement réservé relève alors des règles normales de la loi sur les voyages à forfait.

Comment signaler mon dossier au gestionnaire de sinistres de MS Amlin ?

Vous pouvez trouver le [gestionnaire de sinistres](#) désigné par MS Amlin dans la liste des agences de voyage assurées.

Pour un traitement efficace de votre dossier, nous vous demandons d'envoyer les documents suivants à notre [gestionnaire de sinistres](#) toujours par courrier électronique:

- le **bon de commande / facture** (confirmation de voyage) de votre voyage
- le cas échéant, une **copie de votre bon / voucher coronavirus** (émis conformément aux arrêtés ministériels du 19 mars 2020 et du 3 avril 2020 sur le remboursement des voyages à forfait annulés),
- la **preuve de paiement** (c'est-à-dire le relevé de compte bancaire, le relevé de carte de crédit ou la preuve du paiement en espèces),
- éventuellement **les documents de voyage** que vous avez déjà reçus: par exemple les titres de transport, les billets, les bons, ...
- Veuillez indiquer votre numéro de réservation (numéro de bon de commande) indiqué sur votre bon de commande / facture dans votre e-mail
- Tout autre document pertinent dans le cadre de votre réservation.

Que se passe-t-il si je suis infecté par le coronavirus et que je dois annuler mon voyage? Est-ce couvert par l'assurance annulation?

L'assurance annulation couvre l'annulation d'un voyage pour des raisons contractuelles spécifiques, telles que la maladie. Pour plus d'informations, rendez-vous sur:

<https://www.abcassurance.be/assurance-annulation-de-voyage>

MS Amlin n'offre pas d'assurance annulation. Vous pouvez toujours contacter votre propre compagnie d'assurance annulation.